

¿DISTINTOS HORARIOS, DISTINTAS PERSONAS?

*Usuarías de mañana, usuarias de tarde,
usuarias de sábado, ...*

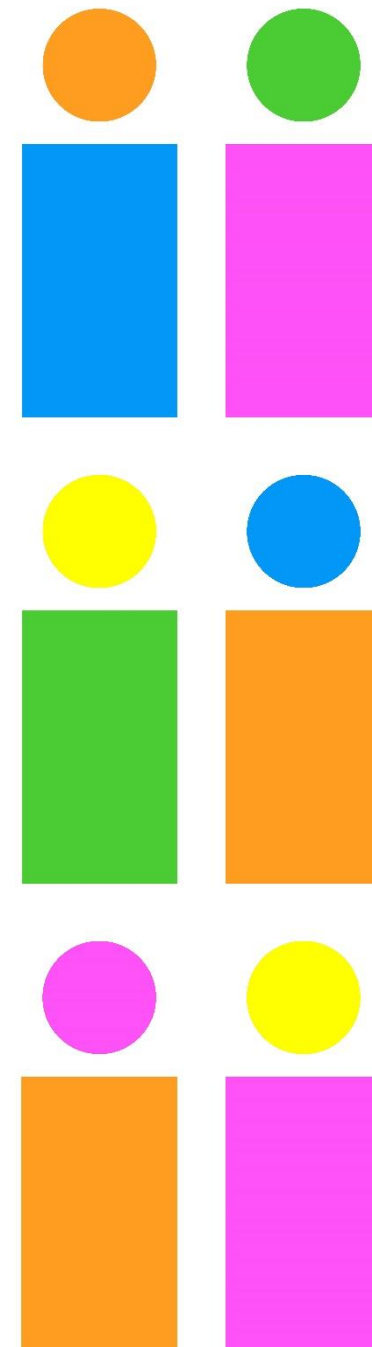
A ESCENA:

la biblioteca y sus públicos

III Jornadas de buenas prácticas en atención a espacios y usuarios

(Almagro, 3 y 4 de octubre de 2019)

Autores:
Montse González
Unai Ormaetxea
Ascen Zubielqui



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

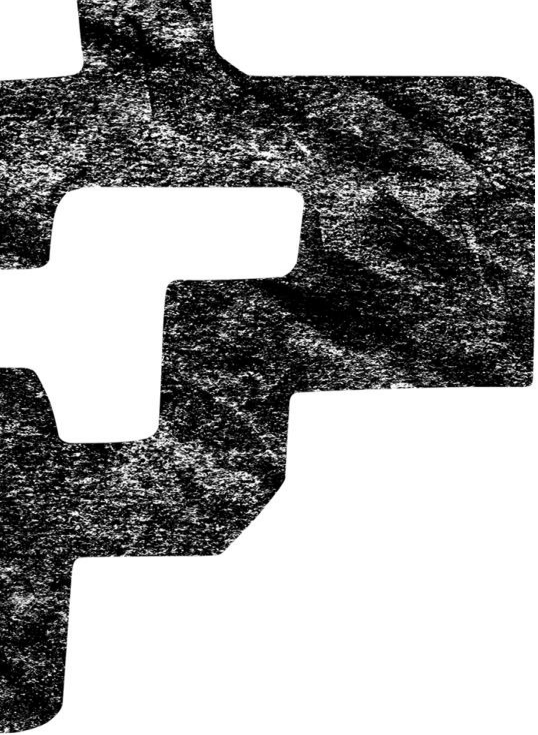
1. OBJETIVOS

2. METODOLOGÍA

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4. CONCLUSIONES

ANEXOS



La Biblioteca Koldo Mitxelena del Campus de Álava (Vitoria-Gasteiz)

- Una de las más utilizadas de la ciudad.
- Sus servicios se extienden a toda la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general.

ESCULTURA “MUTANTES 2” Koko Rico (1997)



Metáfora de nuestra variedad de
públicos



1. OBJETIVOS

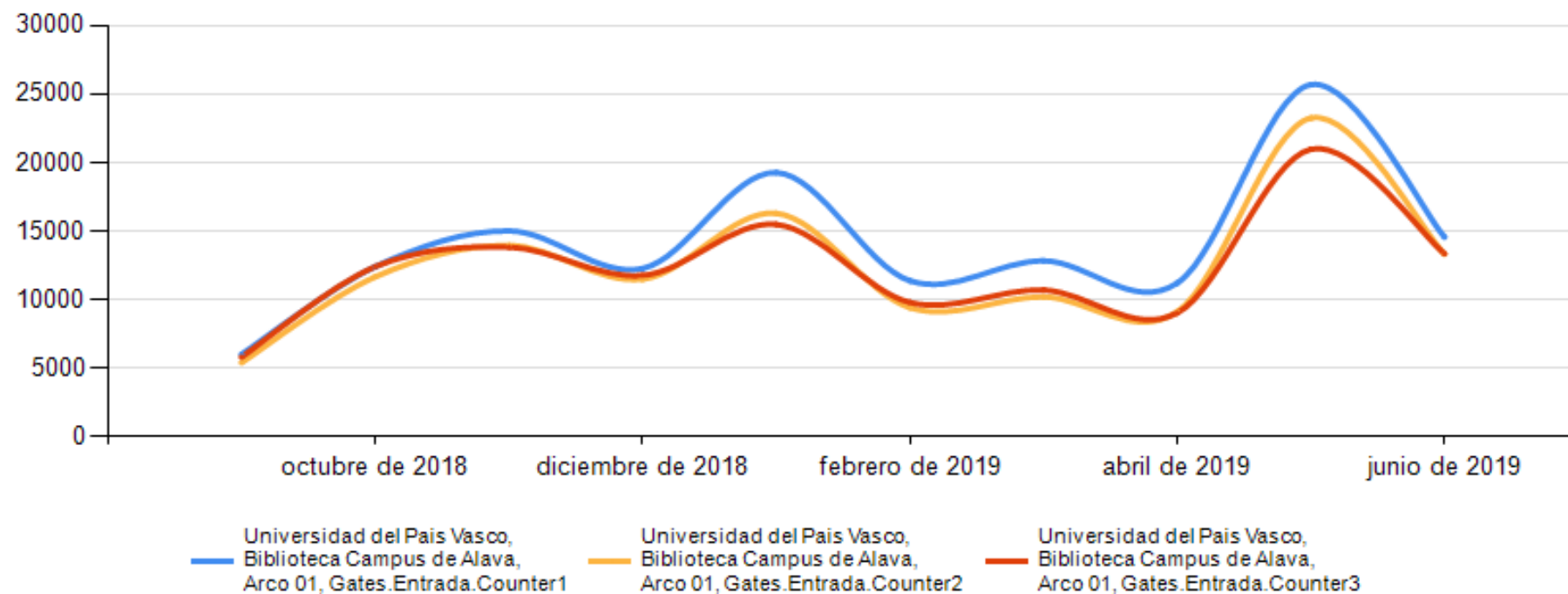
- Conocer la percepción de las personas que acuden a la biblioteca acerca de los servicios que ofrecemos.
- Definir con mayor precisión los perfiles de las personas usuarias en los distintos horarios.
- Recopilar los datos necesarios para satisfacer y cubrir en la medida de lo posible sus expectativas.

2. METODOLOGÍA

- ✓ Recogida de datos del contador entradas y salidas.
- ✓ Elaboración de una encuesta anónima, bilingüe, fácil de cumplimentar y estructurada en preguntas con respuestas cerradas excepto la de valoración personal y/o sugerencias.
- ✓ Establecimiento de fechas y horarios para el reparto de las encuestas y su posterior recogida.
- ✓ Grabación y estudio de las respuestas.
- ✓ Análisis y valoración de los resultados.

Afluencia de personas usuarias durante el curso 2018/2019

Gente en



2018								2019											
SEPTIEMBRE	17.230	OCTUBRE	36.466	NOVIEMBRE	42.779	DICIEMBRE	35.507	ENERO	51.015	FEBRERO	30.563	MARZO	33.726	ABRIL	29.333	MAYO	69.876	JUNIO	41.190
Arco 1	6.018	Arco 1	12.402	Arco 1	15.007	Arco 1	12.262	Arco 1	19.253	Arco 1	11.361	Arco 1	12.831	Arco 1	11.197	Arco 1	25.670	Arco 1	14.548
Arco 2	5.404	Arco 2	11.662	Arco 2	13.951	Arco 2	11.487	Arco 2	16.285	Arco 2	9.411	Arco 2	10.196	Arco 2	9.112	Arco 2	23.241	Arco 2	13.304
Arco 3	5.808	Arco 3	12.402	Arco 3	13.821	Arco 3	11.758	Arco 3	15.477	Arco 3	9.791	Arco 3	10.699	Arco 3	9.024	Arco 3	20.965	Arco 3	13.338
																		Total	387.685

KOLDO MITXELENA BIBLIOTHEKARAKO INKESTA- Arabako Campusa
ENCUESTA BIBLIOTECA KOLDO MITXELENA – Campus de Álava

1. Hauetariko batelko partaide zara/ Pertenece a:

- ☐ UPV/EHU (Ikasketak zehaztu / Especificar): _____
- ☐ Beste unibertsitate batekoa/Otra Universidad
(Zehaztu/Especificar): _____
- ☐ Bigarren hezkuntza/ Secundaria
(Zehaztu/Especificar): _____
- ☐ Beste bat/Otra opción
(Zehaztu/Especificar): _____

2. Zein adin-tartetan zaude? / Su edad se encuentra entre...

- ☐ 14-18 urte bitartean /
14-18 años
- ☐ 19-24 urte bitartean /
19-24 años
- ☐ 25-45 urte bitartean /
25-45 años
- ☐ 46-64 urte bitartean /
46-64 años
- ☐ 65 urte edo gehiago /
65 y más años

3. Bibliotekara zatozenean zer egin edo zein zerbitzu erabili ohi duzu? (aulera bat baino gehiago hauta dezakezu / Cuando visita la biblioteca, ¿qué hace o qué servicios utiliza? (puede seleccionar más de una opción)

- ☐ Biblioteka honetako funtsak kontsultatu / Consultar fondos de esta biblioteca
- ☐ Nire materialekin lan egiten dut / Trabajar con mis materiales
- ☐ Taldeko lanak egin / Realizar trabajos en grupo
- ☐ Ordenagailuak erabili / Utilizar los ordenadores
- ☐ Baliabide elektronikoak erabili / Acceder a recursos electrónicos

4. Batz bestea, zenbatelko maiztasunaz zatoz bibliotekara? / ¿Con qué frecuencia, como media, visita la biblioteca?

- ☐ Egutero edo ia egutero /
Todos o casi todos los días
- ☐ Gutxiagotan /
Con menos frecuencia
- ☐ Astean behin edo bitan /
Una o dos veces a la semana
- ☐ Behin ere ez edo ia inoiz ez /
Nunca o casi nunca
- ☐ Hilean behin edo bitan /
Una o dos veces al mes

5. Zatozenean, zenbat denbora ematen duzu bibliotekan batza beste? / ¿Durante cuánto tiempo se queda habitualmente en la biblioteca?

- ☐ 10 minutu baino gutxiago /
Menos de 10 minutos
- ☐ Ordubete eta 2 orduartean /
Entre 1 y 2 horas
- ☐ 10-30 minutu bitartean /
De 10 a 30 minutos
- ☐ 2 ordu baino gehiago /
Más de 2 horas
- ☐ 30 minutu eta ordubete artean /
De 30 minutos a 1 hora

6. Balora itzazu bibliotekako alderdi zehatz hauek / Valore aspectos concretos de es biblioteca:

		1	2	3	4
1 Txarra / Malo	2 Hala-holakoa / Regular				
3 Ona / Bueno	4 Bikaina / Excelente				
Ordutegia / El horario	Astelehenetik ostiralera / De lunes a viernes	8:00 – 21:00			
	Larunbat goizetan / Sábados por la mañana	9:00 – 14:00			
Kokapena eta irisgarritasuna / Ubicación y accesibilidad					
Instalazioen erosotasuna / Comodidad instalaciones					
Langileen arreta eta profesionaltasuna / Atención y profesionalidad del personal					
Espazio eta funtsen seinalizazioa / Señalización de espacios y fondos					
Funts eta baliabideen egokitasun eta eguneratzea / Actualización y pertinencia de fondos y recursos					
Teknologi hornikuntza / Equipamiento tecnológico					
Informazio bibliografikoaren erabilpenerako prestakuntza eskaintza / Oferta formativa en localización y uso correcto de la información bibliográfica					
Ikasketa eta ikerketarako laguntza zerbitzuak / Servicios de apoyo al aprendizaje y la investigación					
Irakaskuntza laguntzeko zerbitzuak / Servicios de apoyo a la docencia					
Mailegu zerbitzuak / Servicios de préstamo					
Funtsen erreproduktzio zerbitzuak (fotokopiagailuak) / Servicio de reproducción de fondos (fotocopiadoras)					
Bestelakoak (zehaztu zeintzuk) / Otros (especificar cuáles)					

7. Baduzu ezer esatekorik unibertsitate bibliotekak zuretzat duen balioari buruz? Zergatik nahiago duzu hau eta ez hiriko besterren bat? / ¿Tiene algún comentario sobre el valor de la biblioteca para usted? ¿Por qué utiliza esta y no otra de las existentes en la ciudad?

Eslerrikasko zure laguntzagatik. Zure iritzia estimu handian dugu hobetzen laguntzen digu. Gracias por su colaboración. Su opinión siempre cuenta y nos sirve para mejorar.



ehuBiblioteka



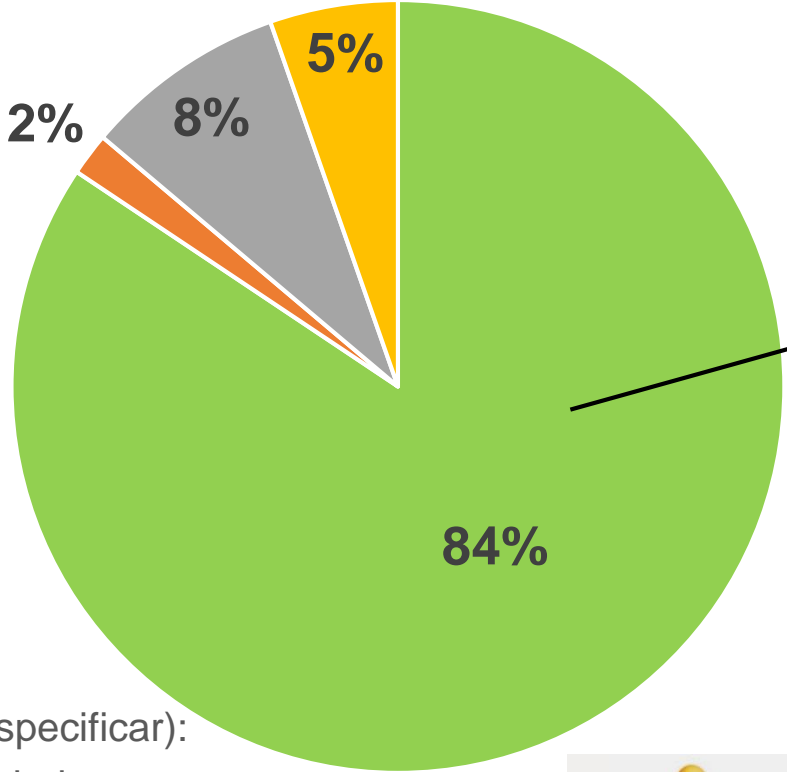
CALENDARIO ENTREGA Y RECOGIDA DE ENCUESTAS

HORARIO REPARTO	FECHA	TOTAL ENCUESTAS RECOGIDAS
09:00-10:00 horas	VIERNES 17/05/2019 MAÑANA	145
	LUNES 03/06/2019 MAÑANA	79
	Subtotal MAÑANA	224
15:00-16:00 horas	VIERNES 17/05/2019 TARDE	111
	LUNES 03/06/2019 TARDE	92
	Subtotal TARDE	203
09:00-10:00 horas	SÁBADO 11/05/2019	132
	SÁBADO 25/05/2019	108
	Subtotal SÁBADOS	240
Sin horario	JUNIO-JULIO 2019	42
	Subtotal Junio-Julio	42
TOTAL ENCUESTAS GRABADAS Y ANALIZADAS		709
TOTAL ENCUESTAS NULAS		16

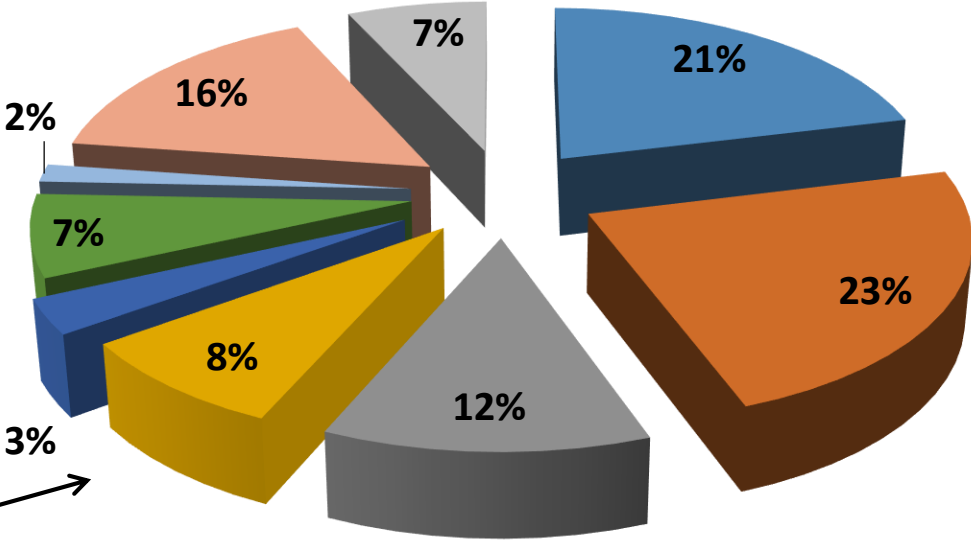
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

PERSONAS USUARIAS MAÑANAS

1. Pertenece a:



- UPV/EHU (Especificar):
- Otra Universidad
- Secundaria
- Otra opción



- F. LETRAS
- F. FARMACIA
- INGENIERÍAS
- F. ECONOMÍA Y EMPRESA
- F. CIENCIA Y TECNOLOGÍA
- F. EDUCACIÓN Y DEPORTE
- F. MEDICINA Y ENFERMERÍA
- OTROS UPV/EHU
- PDI/ PAS UPV/EHU

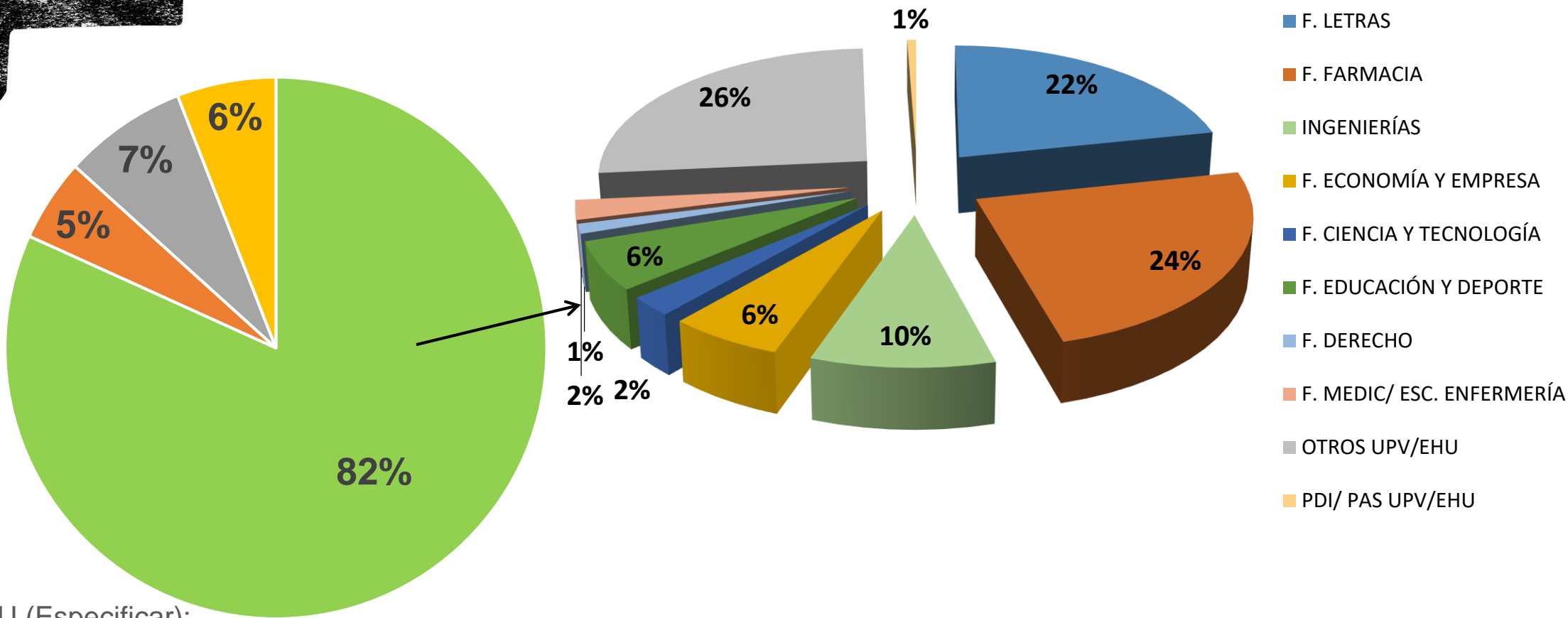


eman ta zabal zazu
NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



PERSONAS USUARIAS TARDES

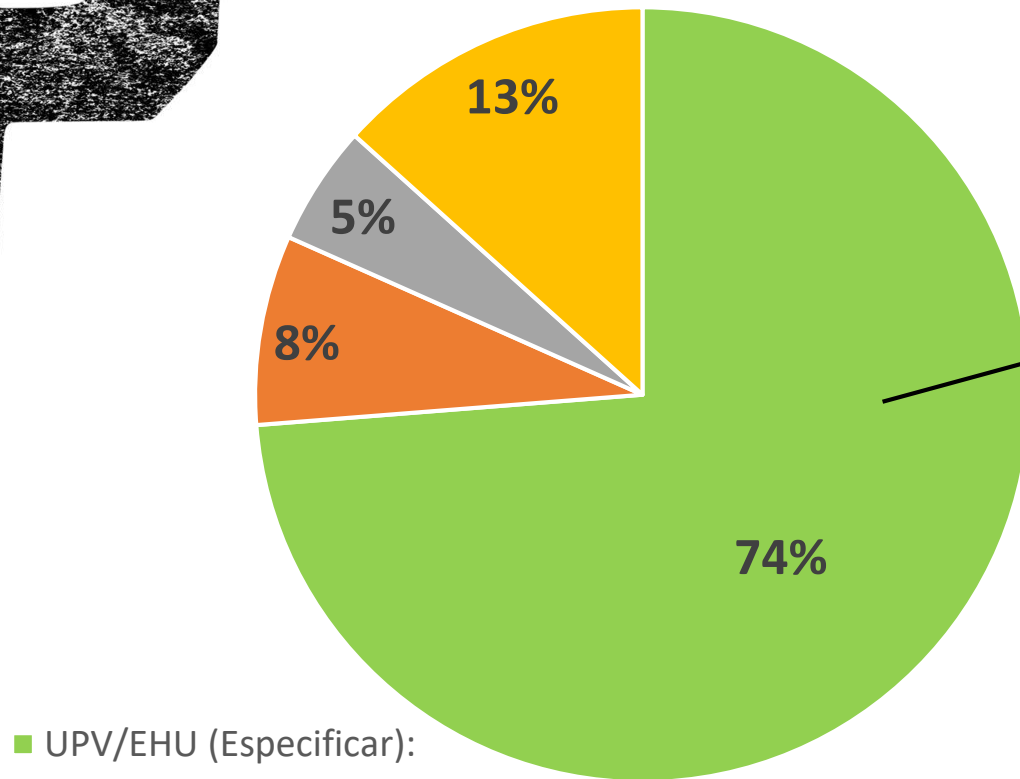
1. Pertenece a:



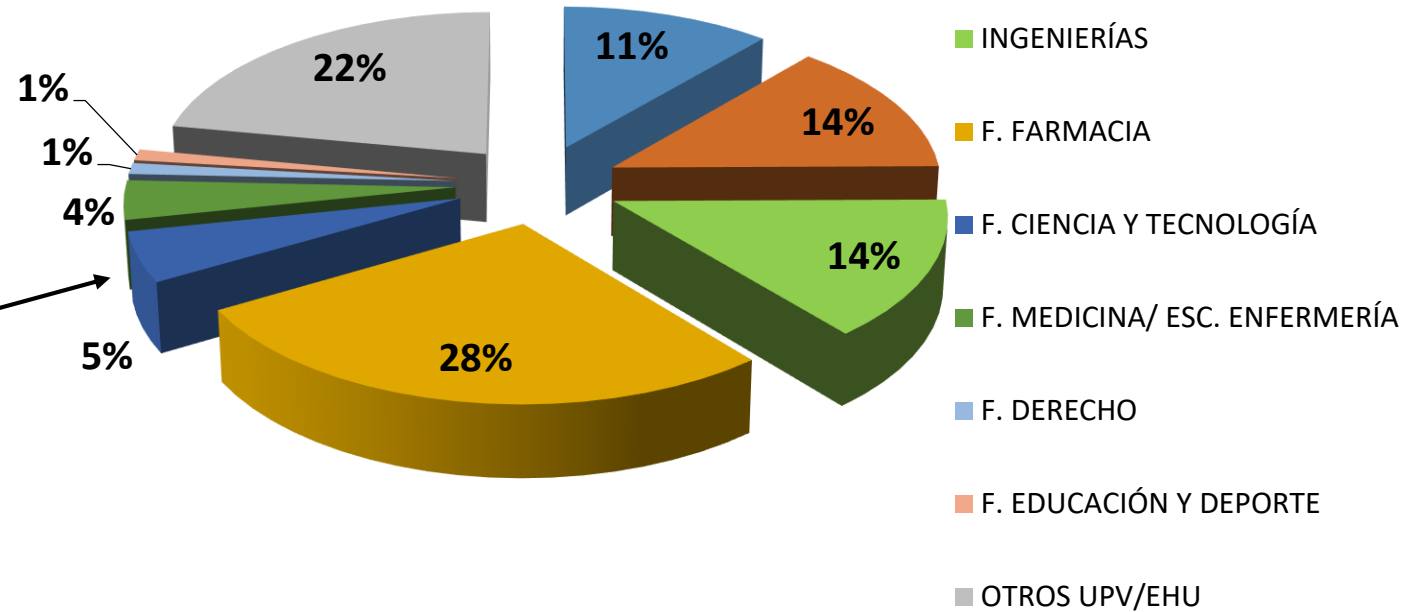
- UPV/EHU (Especificar):
- Otra Universidad
- Secundaria
- Otra opción

PERSONAS USUARIAS SÁBADOS

1. Pertenece a:



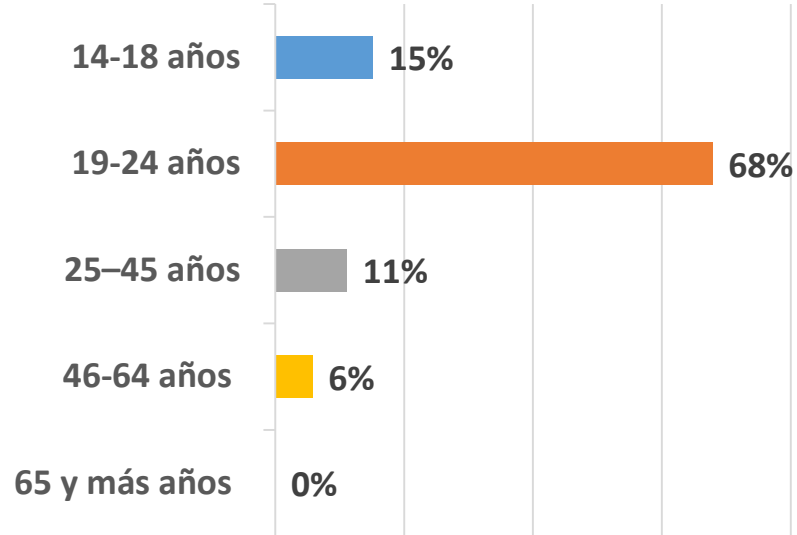
- UPV/EHU (Especificar):
- Otra Universidad
- Secundaria
- Otra opción



2. Su edad se encuentra entre...

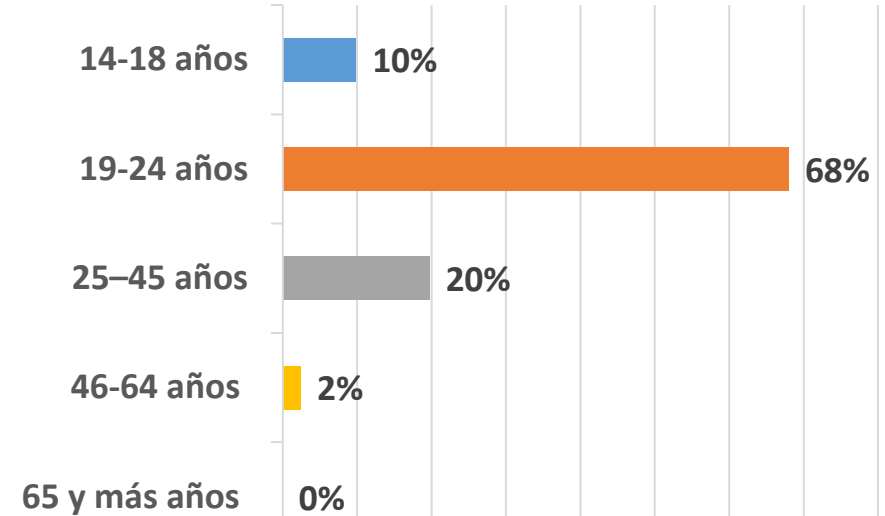
MAÑANAS

0% 20% 40% 60% 80% 100%



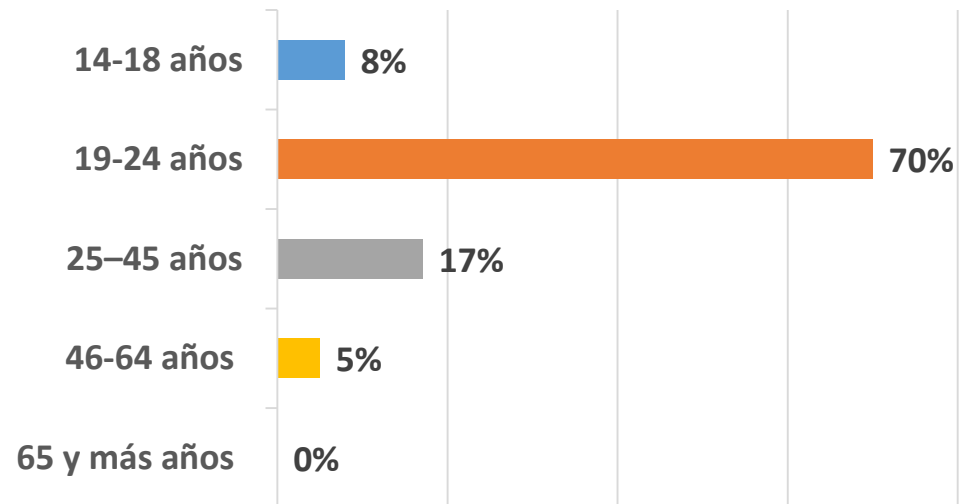
TARDES

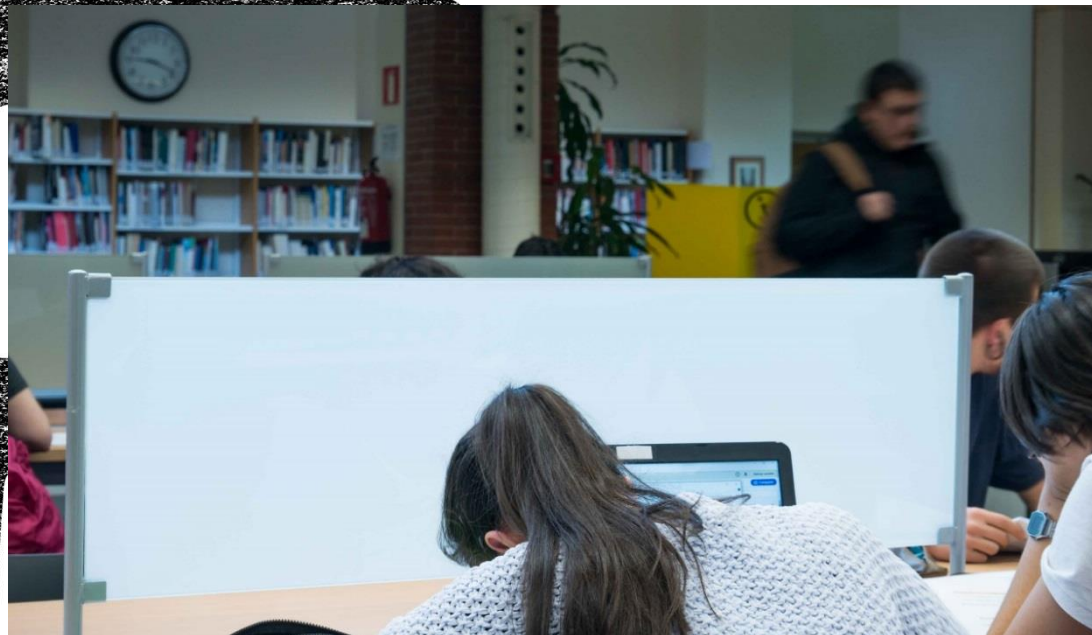
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

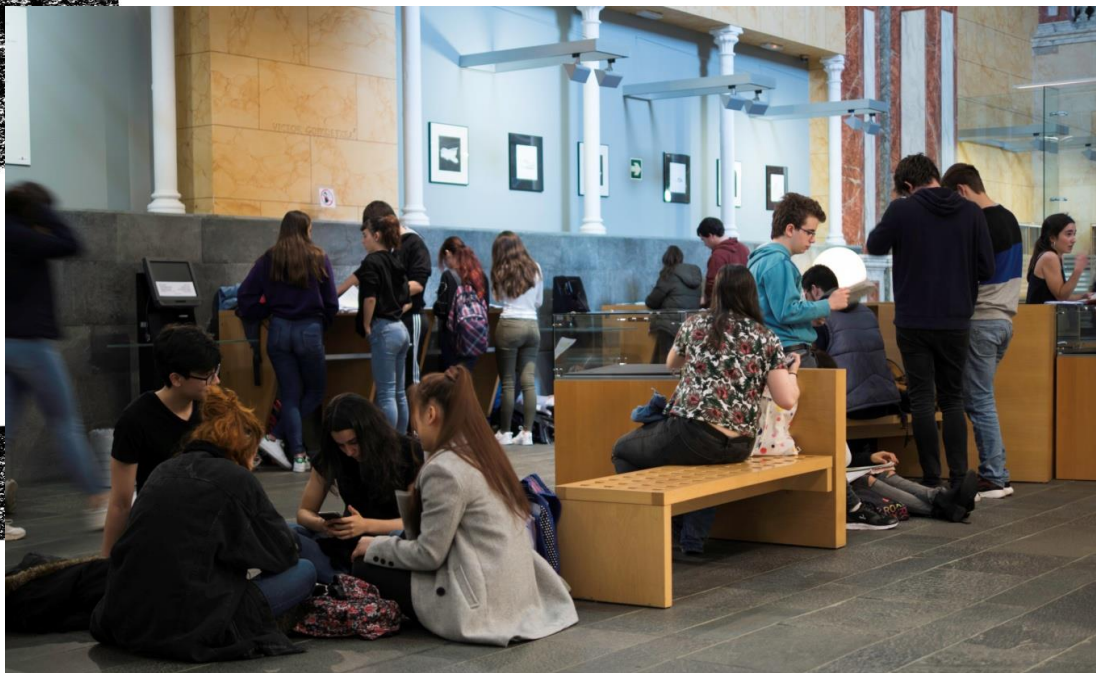


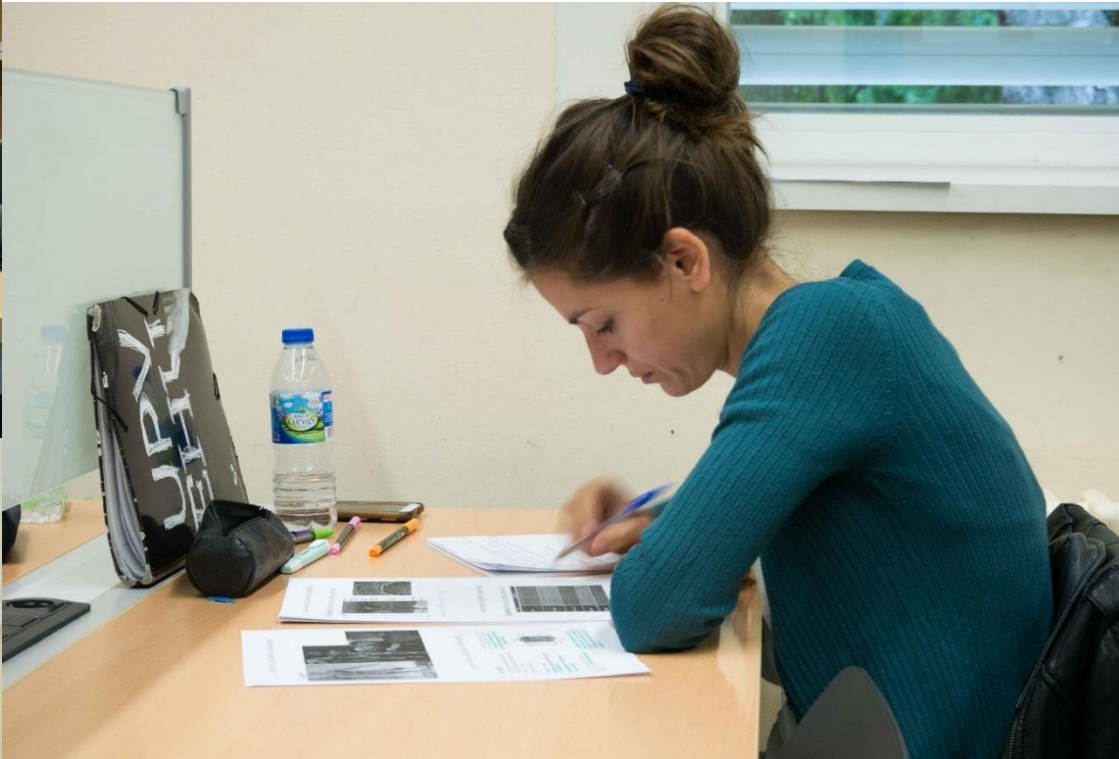
SÁBADOS

0% 20% 40% 60% 80% 100%





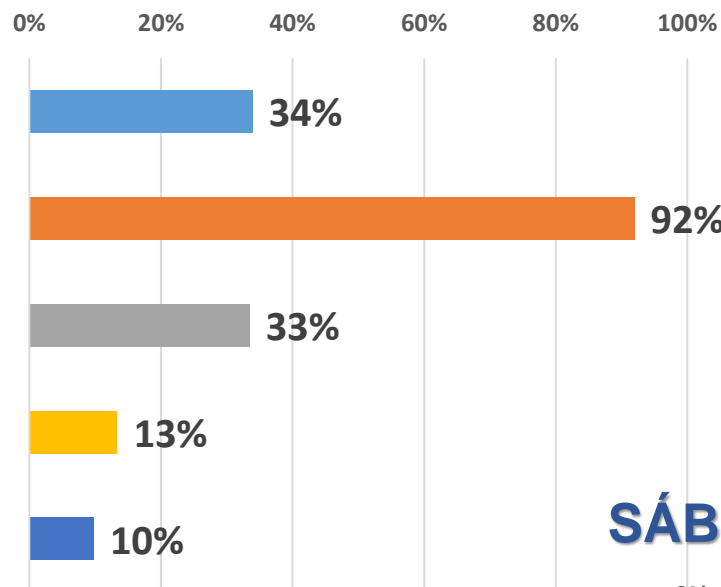




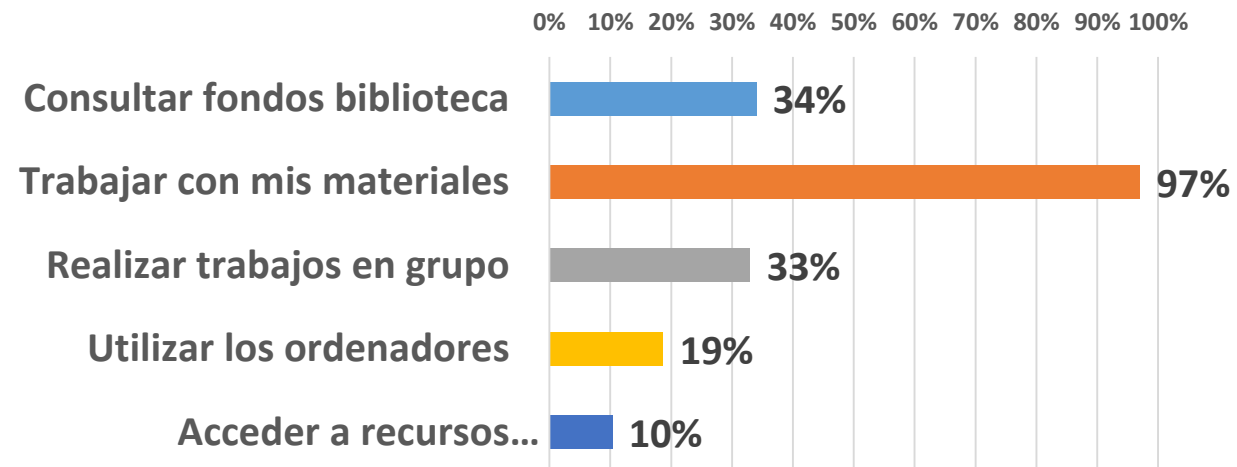


3. Cuando visita la biblioteca, ¿qué hace o qué servicios utiliza? (puede seleccionar más de una opción)

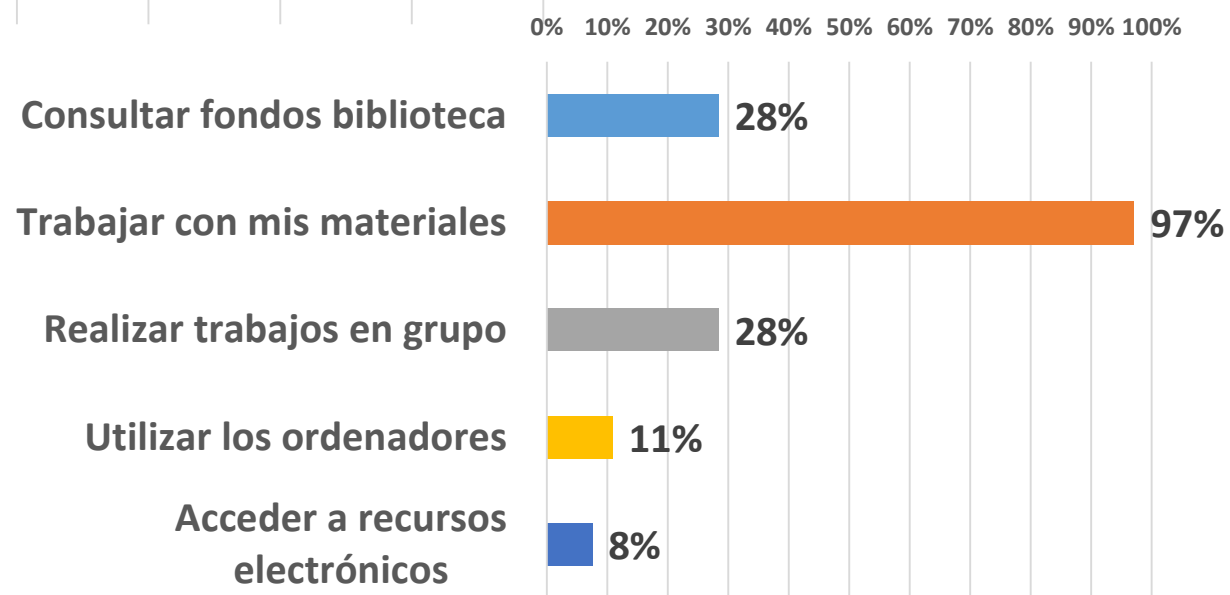
MAÑANAS



TARDES



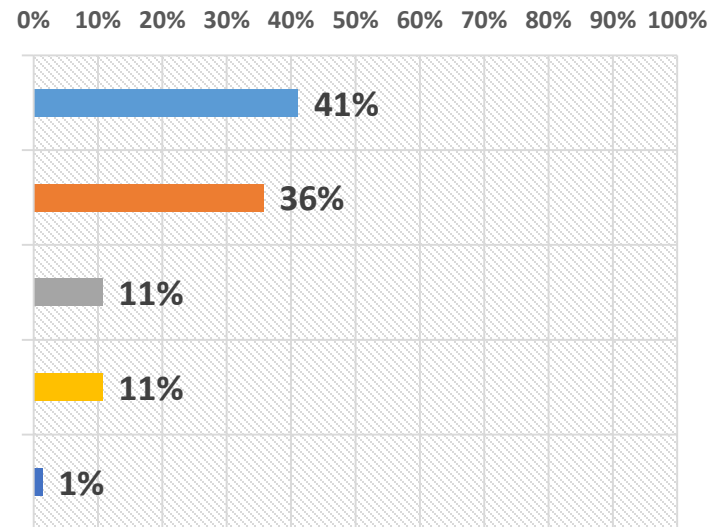
SÁBADOS



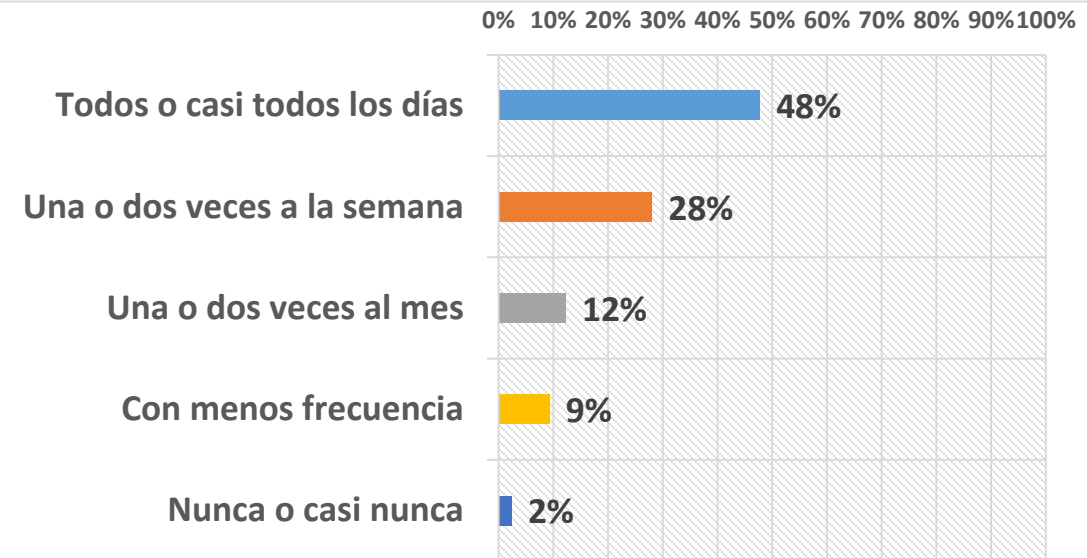


4. ¿Con qué frecuencia, como media, visita la biblioteca?

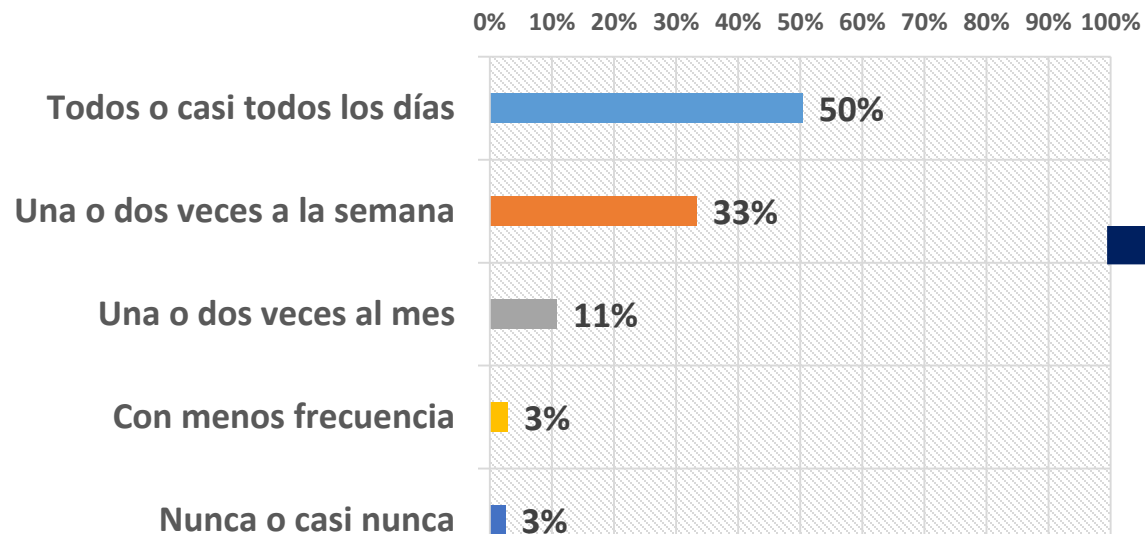
MAÑANAS



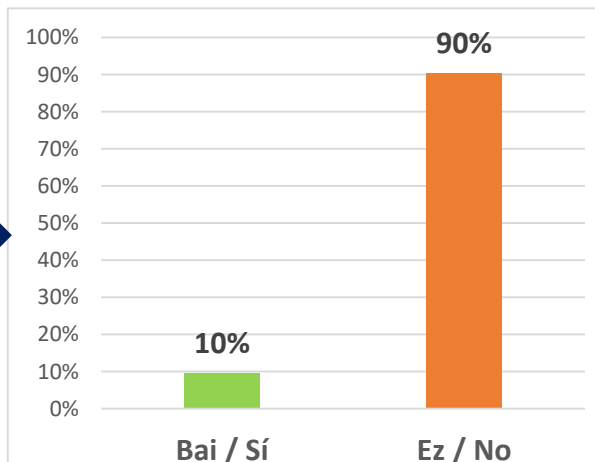
TARDES



SÁBADOS

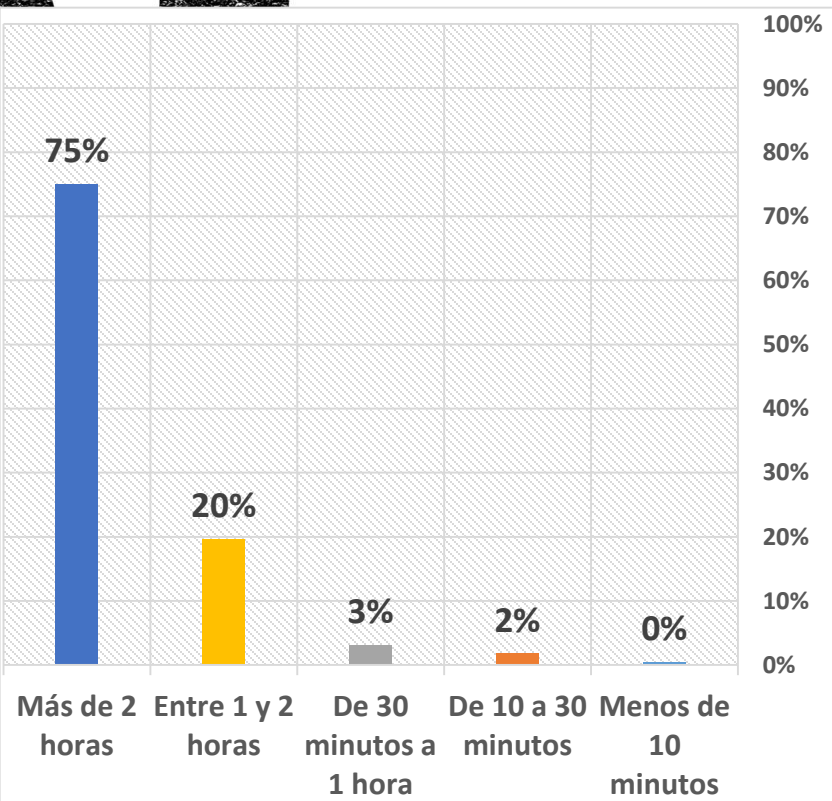


¿Viene a la biblioteca sólo los sábados?

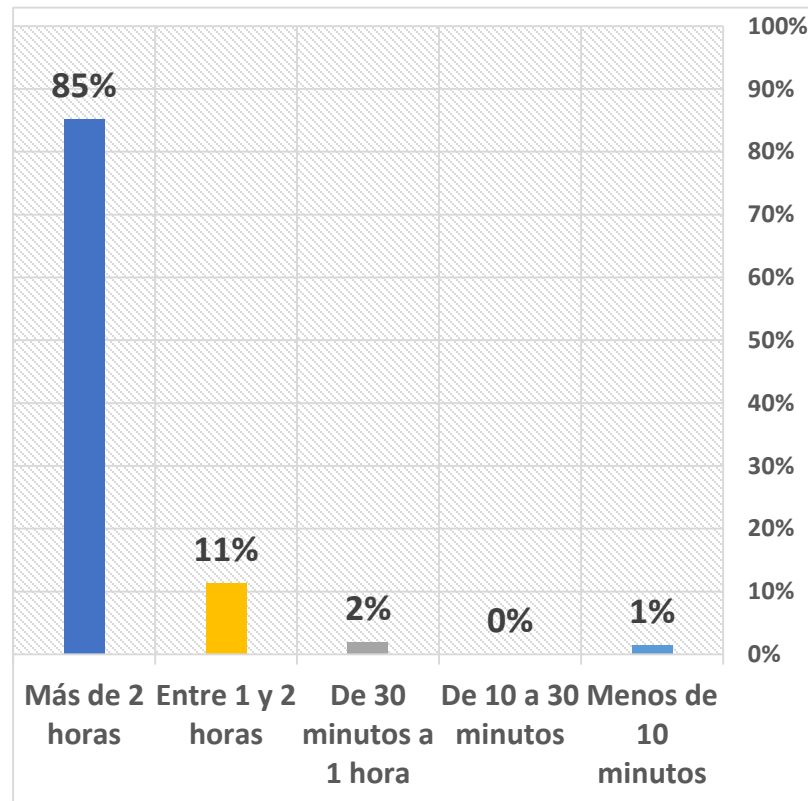


5. ¿Durante cuánto tiempo se queda habitualmente en la biblioteca?

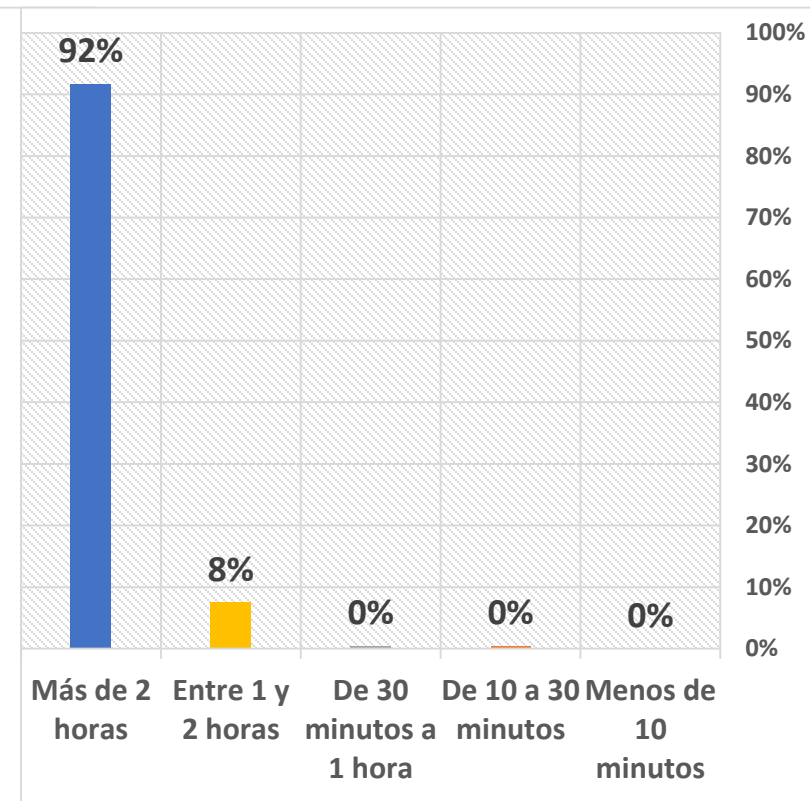
MAÑANAS



TARDES



SÁBADOS

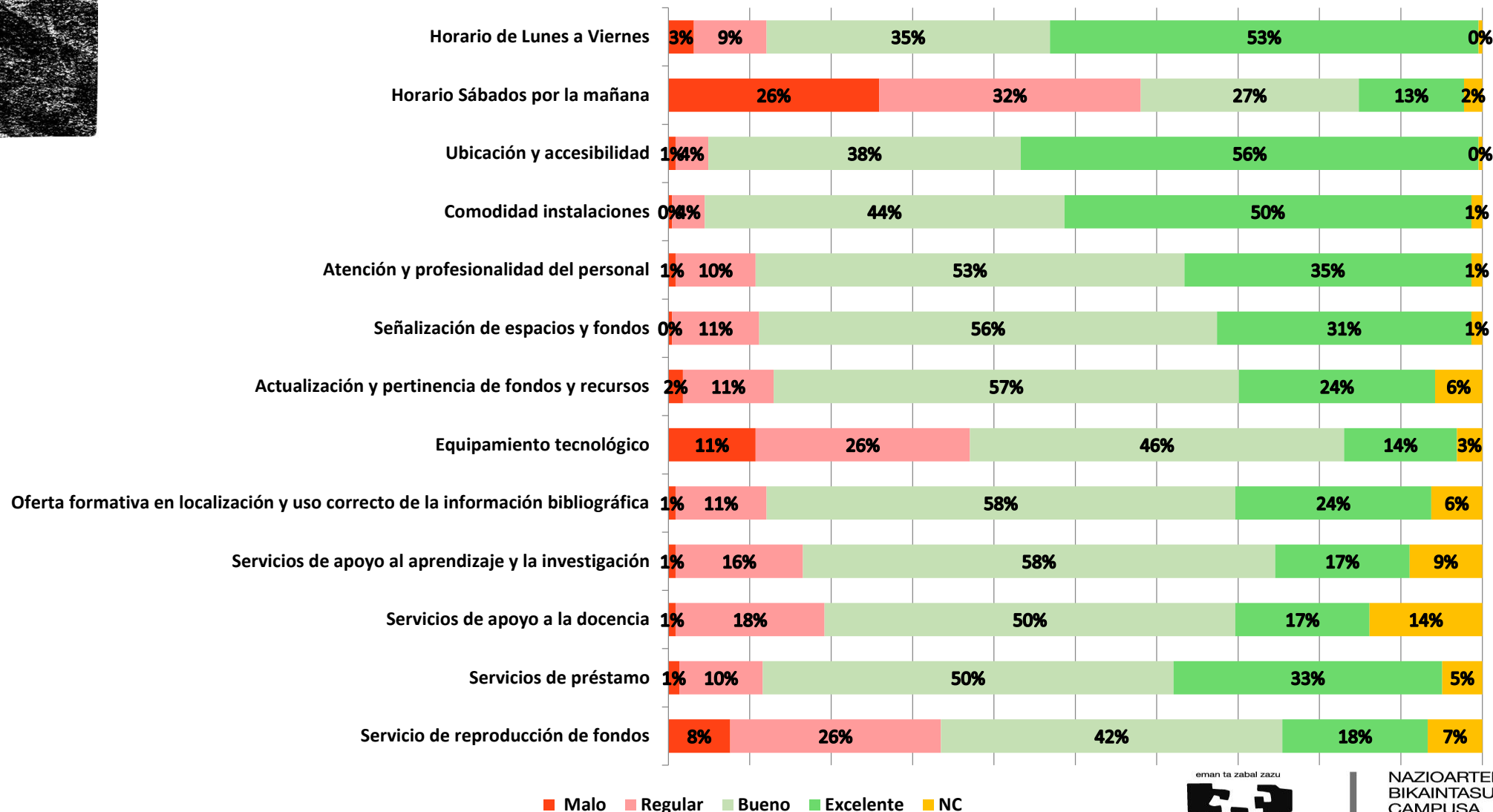






PERSONAS USUARIAS MAÑANAS

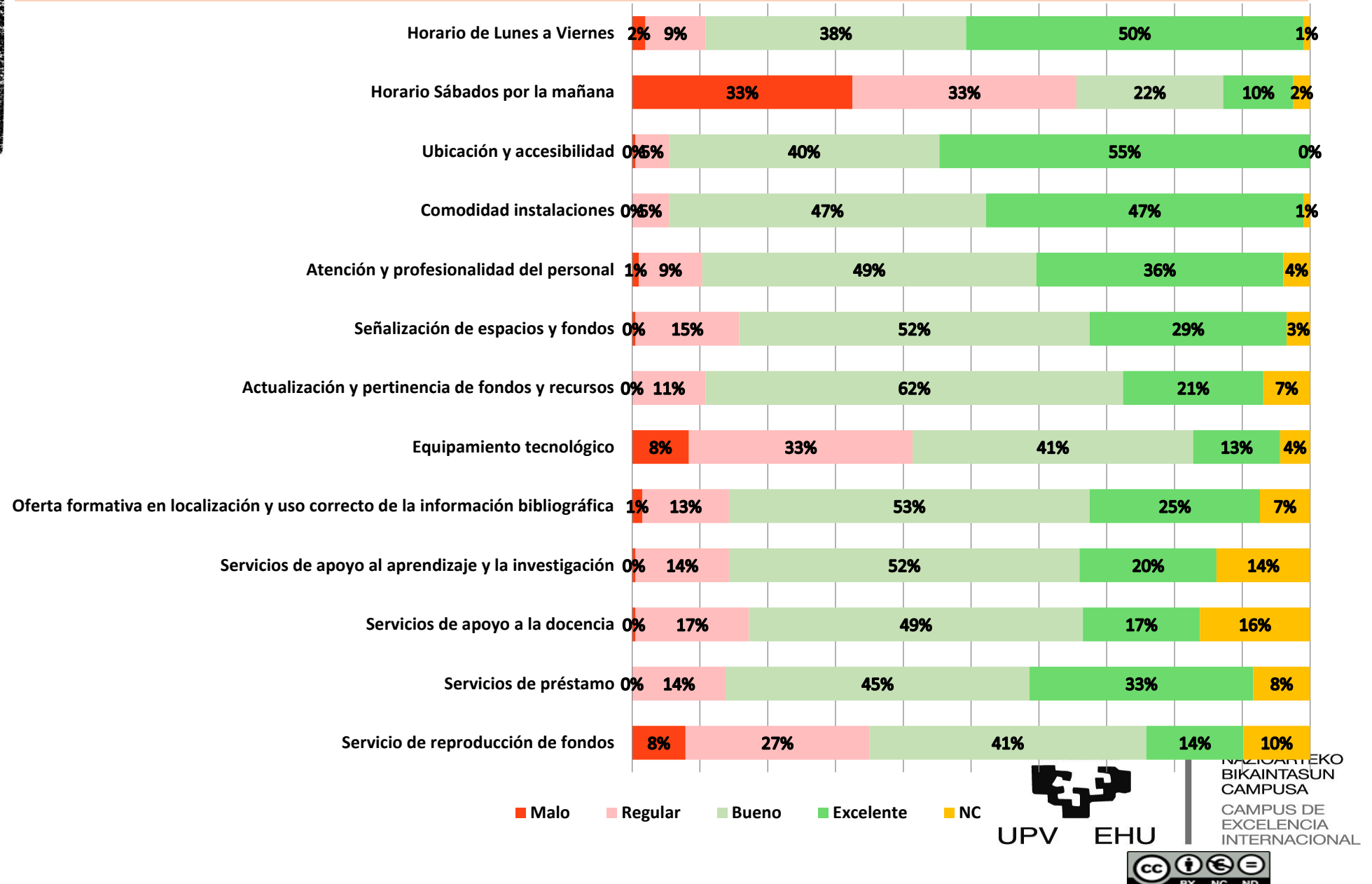
6. Valore aspectos concretos de esta biblioteca:



■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente ■ NC

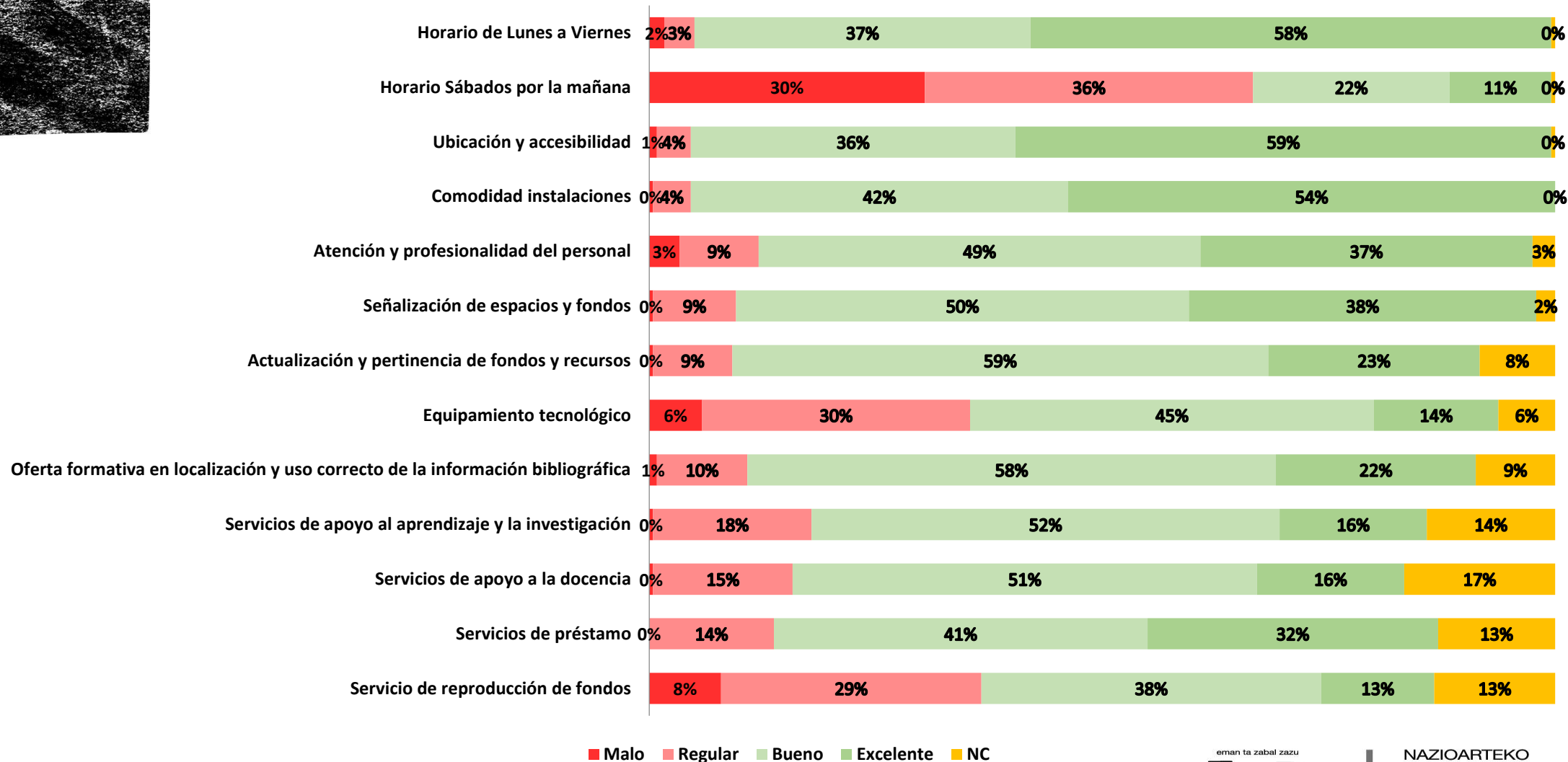
PERSONAS USUARIAS TARDES

6. Valore aspectos concretos de esta biblioteca:



PERSONAS USUARIAS SÁBADOS

6. Valore aspectos concretos de esta biblioteca:



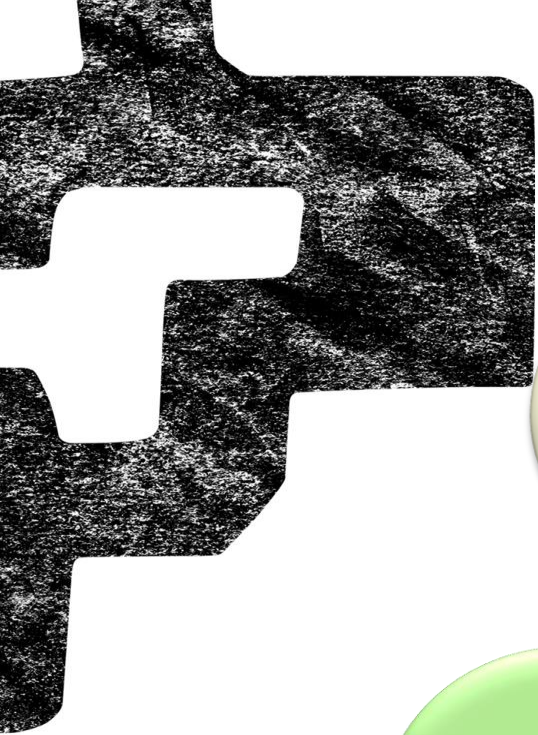
MAÑANAS

TARDES

SÁBADOS

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>(88%) Horario lunes a viernes</p> <p>(94%) Ubicación y accesibilidad</p> <p>(94%) Comodidad instalaciones</p> <p>(88%) Atención y profesionalidad del personal</p> <p>(87%) Señalización de espacios y fondos</p> <p>(81%) Actualización y pertinencia fondos y recursos</p> <p>(82%) Oferta formativa y uso correcto de la información bibliográfica</p> <p>(75%) Servicio de apoyo al aprendizaje y la investigación</p> <p>(67%) Servicio de apoyo a la docencia</p> <p>(83%) Servicio de préstamo</p>	<p>(58%) Horario sábados por la mañana</p> <p>(37%) Equipamiento tecnológico</p> <p>(34%) Servicio de reproducción de fondos</p>	<p>(88%) Horario lunes a viernes</p> <p>(95%) Ubicación y accesibilidad</p> <p>(94%) Comodidad instalaciones</p> <p>(85%) Atención y profesionalidad del personal</p> <p>(81%) Señalización de espacios y fondos</p> <p>(83%) Actualización y pertinencia fondos y recursos</p> <p>(78%) Oferta formativa y uso correcto de la información bibliográfica</p> <p>(72%) Servicio de apoyo al aprendizaje y la investigación</p> <p>(66%) Servicio de apoyo a la docencia</p> <p>(78%) Servicio de préstamo</p>	<p>(66%) Horario sábados por la mañana</p> <p>(41%) Equipamiento tecnológico</p> <p>(35%) Servicio de reproducción de fondos</p>	<p>(95%) Horario e lunes a viernes</p> <p>(95%) Ubicación y accesibilidad</p> <p>(96%) Comodidad instalaciones</p> <p>(86%) Atención y profesionalidad del personal</p> <p>(88%) Señalización de espacios y fondos</p> <p>(82%) Actualización y pertinencia fondos y recursos</p> <p>(80%) Oferta formativa y uso correcto de la información bibliográfica</p> <p>(68%) Servicio de apoyo al aprendizaje y la investigación</p> <p>(67%) Servicio de apoyo a la docencia</p> <p>(73%) Servicio de préstamo</p>	<p>(66%) Horario sábados por la mañana</p> <p>(36%) Equipamiento tecnológico</p> <p>(37%) Servicio de reproducción de fondos</p>





4. CONCLUSIONES

PERSONAS USUARIAS MAÑANA (224)

84% UPV/EHU
8% Secundaria, 5% Otros

68% 19-24 años
15% 14-18 años

92% utilizan sus materiales
34% consulta los fondos
33% trabajos en grupo

41% todos o casi todos los días
36% 1 ó 2 veces a la semana

75% Más de 2 horas
20% entre 1 y 2 horas

PERSONAS USUARIAS TARDE (203)

82% UPV/EHU
7% Secundaria, 6% Otros

68% 19-24 años
20% 25-45 años

97% utilizan sus materiales
34% consulta los fondos
33% trabajos en grupo

48% todos o casi todos los días
28% 1 ó 2 veces a la semana

85% Más de 2 horas
11% entre 1 y 2 horas

PERSONAS USUARIAS SÁBADOS (240)

74% UPV/EHU
13% Otros, 8% Otras Univ.

70% 19-24 años
17% 25-45 años

97% utilizan sus materiales
28% consulta los fondos
28% trabajos en grupo

50% todos o casi todos los días
33% 1 ó 2 veces a la semana

92% Más de 2 horas
8% entre 1 y 2 horas

ANEXO I: y ... ¿en verano qué?



PERSONAS USUARIAS VERANO (42)

67% UPV/EHU
17% Otros
17% Otras Univ.

52% 25-45 años
26% 46-64 años
21% 19-24 años

71% consulta los fondos
64% utilizan sus materiales
19% recursos electrónicos

40% 1 ó 2 veces a la semana
33% todos o casi todos los días

52% Más de 2 horas
21% de 10 a 30 minutos



ANEXO II: Estadísticas sobre formación de usuarios para el informe Rebiun 2018

SESIONES DE FORMACIÓN PARA ALUMNOS DE PRIMER CURSO. Septiembre-Noviembre 2018

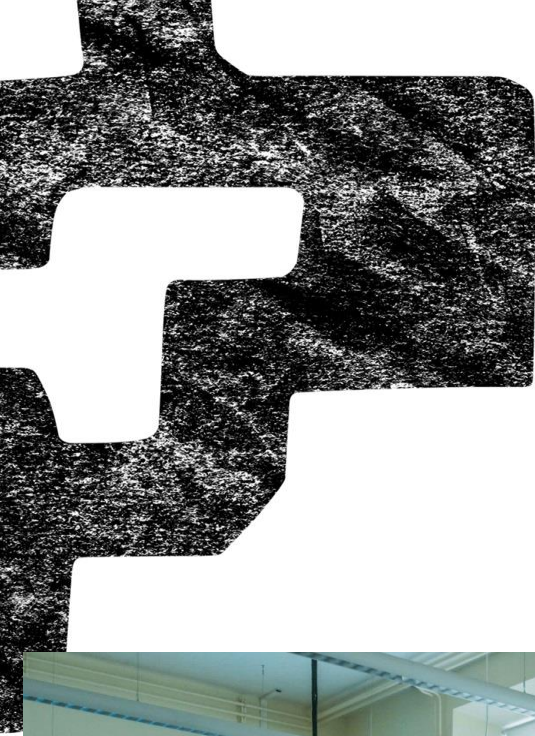
CAMPUS DE ARABA	1 - Muy insatisfecho		2-Bastante insatisfecho		3 - Insatisfecho		4 - Satisfecho		5 - Bastante satisfecho		6 - Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contenidos	1	0%	4	1%	14	5%	63	21%	123	41%	94	31%
Formador/a	0	0%	1	0%	10	3%	40	13%	84	28%	165	55%
Documentación	0	0%	1	0%	23	8%	70	24%	115	39%	84	29%
Duración	0	0%	7	2%	73	25%	81	28%	76	26%	51	18%
Utilidad	1	0%	7	2%	11	4%	39	13%	112	37%	131	44%
Valoración general	1	0%	1	0%	12	4%	49	17%	136	46%	97	33%

	Castellano	Euskera	Total
Nº Sesiones	11	11	22
Nº Alumnos	253	210	463
Nº Encuestas	140	160	300

Ejemplo de un curso específico

HERRAMIENTAS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA DOCTORADO (Enero y Febrero 2019) - Encuesta de satisfacción												
CAMPUS DE ARABA	Muy insatisfecho		Bastante insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Formador	0		0		0		3	5%	6	10%	51	85%
Utilidad	0		0		0		1	2%	8	13%	51	85%
Documentación	0		0		0		2	3%	8	13%	50	83%
Equipamiento	0		0		0		2	3%	13	22%	45	75%
Cumplimiento	0		0		0		0	0%	7	12%	53	88%
Organización	0		0		0		1	2%	10	17%	49	82%
Valoración global	0		0		0		0	0%	9	15%	51	85%
Duración	Corto		Correcto		Largo							
	0		58	97%	2	3%						

TOTAL ENCUESTAS	60
-----------------	----



ANEXO III: Fuentes de información

- ❑ Sobre titulaciones, censos de alumnos y datos generales de la universidad pública vasca (EHU) en general:
“La Universidad en cifras” <http://www.ehu.eus/zenbakitan/es/>
- ❑ Sobre la Biblioteca EHU:
Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria (2017)
<https://www.ehu.eus/es/web/biblioteka/zerbitzuen-karta>
- ❑ Sobre el artista vitoriano Koko Rico:
<http://kokorico3.net/>



FIN DE LA PRESENTACIÓN

Gracias por su atención



Universidad
del País Vasco



Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

EQUIPO DE TRABAJO

Montse González

Unai Ormaetxea

Ascen Zubielqui

Gráficos: Jon Bullón

Fotografía: Teresa Matellán